

## RINGKESAN

Administrasi kependudukan mangrupa runtuyan kagiatan panataan, penertiban dokumén, jeung, data kependudukan nyumponan hak-hak administratif tanpa ngeperlakukeun salah saurang sacara teu adil ku lantaran karakteristik suku, antar golongan, kelamin, ras, jeung kaayaan fisikna, dina laporan hasil panalungtikan ieu bakal dibahas ngeunaan Kualitas Pelayanan pikeun ngawujudkeun Tertib Administratif Kependudukan, hambatan nu disinghateupan jeung upaya anu dilakukeun Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Panalungtikan ieu ngagunakeun métode panalungtikan kualitatif. Anapon tehnik ngumpulkeun data nu digunakeun nyaéta panalungtikan kepustakaan jeung panalungtikan lapangan diantarana observasi, wawancara, jeung dokuméntasi. Dina ieu panalungtikan, nu dijadikeun tolak ukur dina Kualitas Pelayanan nyaéta téori numutkeun *Gespersz* anu dikutip ku Hardiansyah dina buku Kualitas Pelayanan Publik. Pihak anu jadi informan dina panalungtikan ieu nyaéta Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, jeung Masyarakat.

Panalungtikan ieu nunjukeun yén kualitas pelayanan dina ngawujudkeun Tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil Kota Bandung geus dilaksanakeun tapi can optimal sabab aya sababaraha faktor nyaéta kurangna paham ti masyarakat pikeun ngalengkepan dokumén kependudukan sabab informasi anu ditepikeun ku pagawé dinas kurang jéntré, fasilitas anu aya di dinas ogé kurang merenah sangkan anu matak masyarakat ogé katempo kawas nu teu sugema dina narima layanan anu nyaman.

Kecap Galeuh : Kualitas Layanan